



أجب عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: حدد اي من العبارات

التالية (صح) وايها (خطأ)

1. نعني بالمواصفات Specifications: و هذا بتحديد الخواص المهمة لجودة المنتج و الملبية لرغبات المستهلك, أما الباقي فأولويته ثانوية.
2. يجب أن تحدد المواصفات حدود التفاوت (Tolerances) التي توضع على خواص المنتج.
3. من انواع خصائص الجودة: المتغيرات Variables : وتعني مجموع الخصائص المحددة للمنتج و التي لا يمكن تحديد قيمها عن طريق القياسات . مثل : أعداد القطع المعيبة.
4. إن ضمان مستوى عال للجودة يتطلب تكاليف تصنيع و تفتيش عالية (تكاليف الحفاظ على الجودة). في حين يقلل من تكاليف الإخفاق في الجودة (تصنيع منتجات معيبة) العكس صحيحا.
5. تعددت تعريف إدارة الجودة الشاملة. فهناك من يعرفها بأنها استراتيجية تنظيمية و أساليب إدارية تؤدي إلى تسليم منتجات أو خدمات ذات جودة عالية إلى المستهلك و العميل.
6. إدارة الجودة الشاملة هي تضافر كل الجهود داخل المنشأة الإنتاجية أو الخدمية بهدف تحسين الأداء تحسينا مستمرا يؤدي إلى إرضاء المستهلك.
7. من فوائد تطبيق ادارة الجودة الشاملة تعزيز العلاقات مع الموردين بهدف تعزيز جودة المنتجات؟
8. مدخل جوران : التركيز على استعمال الأساليب الإحصائية (SPC) في عمليات التحسين (النقاط الأربعة عشر لديمنج )
9. مدخل ديمنج : التركيز على الأبعاد الإدارية لعمليات التخطيط و التنظيم و الرقابة و أهمية التأكد على مسئولية الإدارة في تحقيق الجودة و ضرورة وضع الأهداف (التخطيط للجودة، ضبط الجودة، تحسين الجودة)؟
10. يعتبر إنشاء الهيكل التنظيمي لضمان أن الأهداف موضوعة على عمليات وإجراءات المنظمة من احد الخطوات المددة من جوران للتحسين المستمر؟
11. لا تهدف سلسلة الأيزو 9000 الى توفير الضمان المصاحب لكل تعاقد؟
12. لاتشمل منظومة الايزو 2008: 9001 على حلول مقترحة للتوصل الى المعدلات والمواصفات القياسية للأداء؟
13. في مجال الاستخدام للأيزو 9001 تحتاج أى منشأة الى ان: تظهر مقدرتها على توفير المنتج الذي يلبي احتياجات العميل، ويحقق المتطلبات التنظيمية المعمول بها في هذا الصدد؟
14. ان القدرة على سرعة تصميم خريطة التدفق المبسطة لأعمال المراجعة والتدقيق قد أصبحت من الأدوات



الأساسية لتخطيط أعمال المراجعة ؟

15. يمكن للمنشأة ان تستثنى فقط من متطلبات منظومة الجودة غير المؤثرة في مسئولية المنشأة ومقدرتها على توفير المنتج الذى يلبي احتياجات العملاء ويحقق المتطلبات التنظيمية المعمول بها فى هذا المجال؟
16. لا تتطلب سلسلة الأيزو 9001 أن يتم توثيق منظومة الجودة ، كما أنها لا تحدد أنواع الوثائق التى يجب إعدادها واستخدامها؟
17. سلسلة الأيزو 9001 تتطلب إجراءات موثقة للأغراض التحكم فى الوثائق وتداولها؟
18. لا يشترط التوثيق للإجراءات التصحيحية والإجراءات الوقائية وفقا لمنظومة الايزو 9000؟
19. يتوقف مدى توثيق منظومة الجودة على نوع وحجم المنشأة؟.
20. لا يشترط لدليل الجودة ان يتضمن - او يشير إلى - الإجراءات الموثقة؟

السؤال الثاني: اختر الاجابة الصحيحة:

1. يتضمن مثلث الجودة في عمليات ضبط الجودة على:
  - أ. متطلبات عمليات الانتاج - رغبة المستهلك - استراتيجيات التشغيل
  - ب. متطلبات ورغبات المستهلك - خصائص التصميم - خصائص الانتاج
  - ت. متطلبات ورغبات المستهلك - خصائص التسويق - المنافسة
  - ث. كل ماسبق
2. اتخاذ الاجراء التصحيحي يعني:
  - أ. اتخاذ اجراءات منع تكرار الخطأ
  - ب. اتخاذ اجراءات التعامل مع الخطأ حين حدوثه
  - ت. مراقبة العمليات وتطوير الاداء
  - ث. لاشئ مما سبق.
3. الضبط المتكامل للجودة Total Quality Control يعني:
  - أ. إن جميع المراحل الإنتاجية للمنتج من تصميم , تصنيع , تخزين و توزيعه تؤثر في جودته .
  - ب. التركيز على عمليات الانتاج فقط.
  - ت. ان جميع المراحل الانتاجية تسير وفق منهجية سياسة التسعير وسياسة المنافسة.
  - ث. كل ماسبق.



4. استمرارية التطوير يعتبر احد اهداف ادارة الجودة لذلك يجب التركيز على:
- أ. تحديد المعدلات والمواصفات القياسية للأداء.
  - ب. تطوير أساليب حل المشكلات وتذليل العقبات.
  - ت. تخصيص هدف محدد لكل فرد في المنظومة ، يسعى إلى تحقيقه.
  - ث. كل ماسبق
  - ج. لاشئ مما سبق
5. من الخطوات العشر لجوران للتحسين والتطوير:
- أ. ضمان أن جميع العاملين مدركين أهمية التطوير
  - ب. تحديد الأهداف
  - ت. ضمان أن جميع العاملين مدربين
  - ث. كل ماسبق
6. من النقاط الأربعة عشر لكروسيي للجودة:
- أ. توعية العاملين بالجودة وفوائدها
  - ب. زيادة المبيعات
  - ت. ضمان التزام الإدارة العليا
  - ث. أ+ب
  - ج. أ+ت
7. عناصر تحقيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة:
- أ. اجراءات تنظيمية و ادارة الجودة
  - ب. تمكين ومشاركة جميع العاملين ورضا العملاء
  - ت. كل ماسبق
  - ث. لاشئ مما سبق
8. تشتمل مواصفة الايزو 9000 القياسية على :
- أ. ارشادات التطوير منظومة الجودة.
  - ب. أساليب تحقيق إستمرارية التطوير
  - ت. حلول مقترحة للتوصل الى المعدلات والمواصفات القياسية للأداء



ث. نموذج مبسط للتقييم الذاتي

ج. لاشئ مما سبق

ح. كل ما سبق

9. دليل الجودة يجب ان:

أ. يجب أن يحظى بإنطباع أولى طيب ، لدى العملاء المحتملين.

ب. جميع تكاليف الانتاج

ت. يطور من منظور التنظيم الذي يعمل من خلال منظومة الجودة.

ث. أت

ج. أب

10. وفق منظومة الايزو

فان مستويات الاجراءات يجب

ان تشتمل على:

أ. إجراءات المستوى الأعلى

وإجراءات المستوى الأقل.

ب. النماذج والسجلات.

ت. كل ما سبق

السؤال الثالث:

اجب عن (4) من الاسئلة التالية:

1. وضح بالرسم نموذج العملية المتكاملة لإدارة الجودة؟

2. عرف عملية ضبط الجودة ووضح الخطوات العملية لضبط الجودة في منظمات الاعمال؟

3. تكلم في ركائز الجودة الشاملة من حيث :-

- الهيكل التنظيمي - التميز - التركيز على الجودة - التحسين والتطوير المستمرين -التغير الثقافي

4. تكلم في فوائد تطبيق ادارة الجودة الشاملة؟

5. تكلم في تعريف دليل الجودة وفق منظور منظومة الايزو 9001:2008؟

6. تكلم في مسئولية الادارة وفق منظور منظومة الايزو 9001:2008 من حيث:

- التزام الادارة - التركيز على العميل - سياسة الجودة - التخطيط - مدخلات المراجعة

انتهت الاسئلة

جامعة فلسطين



الامتحان النهائي  
الفصل الدراسي الأول  
2015-2014

اسم المحاضر: د. عز العرب العاوور  
رقم الطالب: \_\_\_\_\_  
اسم الطالب: \_\_\_\_\_  
الكلية: ادارة المال والاعمال  
القسم / التخصص: \_\_\_\_\_  
استخدام المعجم أو القواميس (لا)

رقم المساق: MANA 4333  
اسم المساق: إدارة الجودة والمواصفات  
تاريخ الامتحان: 2014-01-25  
عدد الأسئلة: (3) أسئلة  
زمن الامتحان: ساعتين  
استخدام الآلة الحاسبة (لا)

تمنياتي بالتوفيق